附件5：

**2022年湖南省旅游饭店职业技能大赛**

**西餐服务比赛规则及评分标准**

一、竞赛内容

**（一）笔试**

主要考核选手的文化和旅游政策与法规知识（含时事政治）（20%）、旅游饭店相关标准知识（20%）、饭店专业知识（含职业素养、部门服务基础知识、旅游和历史文化常识、疫情防控知识等）（60%）。

笔试为一份综合试卷，采用答题纸形式现场答题。题型为单项选择题（60题，每题1分）、多项选择题（20题，每题2分），共80题，满分100分，考试时间45分钟。

笔试大纲见附件1。

1. **现场操作**

**1.竞赛时间**

竞赛时间45分钟，其中服务操作35分钟，评分10分钟。

**2.竞赛内容**

（1）仪容仪表

选手仪容仪表符合星级饭店西餐服务岗位特点和要求。不专门安排现场展示，由裁判在选手服务过程中进行评判。

（2）西餐零点摆台

选手摆一张4人西餐零点台，并做好餐前准备。

摆台包括铺台布、摆放展示盘、餐具、葡萄酒杯、饮料杯、口布折花、公用物品等。

摆台准备时，选手需根据竞赛需要选择、检查、擦拭餐器具，整理工作台。

餐前准备包括准备服务所需的餐器具、酒水等。

时间15分钟（含准备时间）。裁判宣布“开始”的同时启动计时，时间到选手停止操作，裁判按照完成内容打分。

（3）西餐服务

在疫情防控常态化情况下，选手为2位客人提供西餐服务，包括迎宾、餐前服务、酒水服务、上菜、咖啡或茶服务、结账送客服务等。

餐前服务包括冰水服务等。

酒水服务包括红葡萄酒、白葡萄酒、啤酒、矿泉水、咖啡或茶服务。红葡萄酒、白葡萄酒不需要现场开瓶，啤酒现场打开，酒水斟倒量符合行业规范。

餐食服务采用美式服务方式。每位客人上1道前菜、1道汤，前菜使用菜品模型。

为客人提供咖啡或茶服务。

为客人提供结账服务，结账方式可以是统一结账，也可以是AA制结账。

客人由志愿者或现场裁判担任。

西餐服务中同时考核常见的突发事件处理。

时间20分钟。裁判宣布“开始”的同时启动计时，选手结束比赛报告“完毕”时结束计时。选手提前完成不加分；超时扣分，每超30秒扣1分，最多扣2分；选手停止操作，裁判按完成部分打分。

二、竞赛相关设备和材料

1.西餐服务项目设备和材料（每个工位，组委会统一提供）

|  |  |
| --- | --- |
| **品名** | **参考技术参数** |
| 西餐台 | 长方形，长200cm、宽100cm，高75cm |
| 餐椅 | 软面无扶手椅，椅子总高度92cm |
| 啤酒开瓶器 | 普通 |
| 红葡萄酒 | 普通红葡萄酒（重复使用），750ml |
| 白葡萄酒 | 普通白葡萄酒（重复使用）,750ml |
| 啤酒 | 普通瓶装，500-600ml |
| 矿泉水 | 普通瓶装，550ml |

2.选手自备：

（1）防滑托盘（2个，含装饰盘垫或防滑盘垫）

（2）台布

（3）装饰布、装饰花瓶

（4）餐巾

（5）不锈钢餐具：开胃品刀叉、鱼刀鱼叉、主菜刀叉、甜品叉勺、黄油刀、咖啡勺、不锈钢勺

（6）杯具：葡萄酒杯、水杯、白酒杯、茶杯+茶碟

（7）西餐服务用品：冰桶、咖啡壶/茶壶、糖缸、奶盅、口布、瓷盘（前菜盘、展示盘）、汤盘（宽边碗+底碟）、椒盐瓶、牙签盅、面包盘、黄油碟+黄油、水扎壶、咖啡杯/茶杯、面包篮等（用品详单需上交评委）

（8）西餐服务用品详单5份：3份检录时上交供评委评分，1份摆放在服务台上，1份供评委使用。

（9）防疫物品（客用口罩袋、已消毒标识）

三、计分标准

（一）项目计分比重

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **比例** |
| 笔试 | 文化和旅游政策与法规知识  | 20% |
| 旅游饭店相关标准知识  |
| 饭店专业知识  |
| 现场操作 | 仪容仪表  | 80% |
| 操作技能  |
| 突发事件处理  |
| 总分 | 100% |

（二）西餐服务项目（现场操作）计分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一级项目** | **二级评价项目** | **三级评价项目** | **配分** |
| 4.西餐服务 | 1.仪容仪表 | 1.头发干净、整体着色自然，发型符合岗位要求 | 5 |
| 2.服装、鞋袜符合岗位要求，干净整齐，衣服熨烫挺括 |
| 3.手部洁净、指甲修剪整齐，不涂有色指甲油 |
| 4.仪态端庄，站姿、走姿规范优美，表情自然大方，面带微笑 |
| 2.餐前准备 | 1.巡视工作环境，进行安全、环保检查 | 5 |
| 2.操作具有逻辑性、连贯性，体现职业素养 |
| 3.操作符合卫生、安全要求 |
| 4.物品准备充分，无遗漏 |
| 5.餐器具清洁方式符合行业要求 |
| 3.西餐摆台 | 1.台布铺设方法正确，四周下垂均等 | 15 |
| 2.餐具拿法正确，符合操作卫生要求 |
| 3.餐巾折花一致，折叠手法正确 |
| 4.花型挺括、造型美观 |
| 5.每个餐位的摆台标准一致，餐位、餐具距离均等 |
| 6.餐具摆放符合行业要求 |
| 7.操作顺畅，符合行业规范 |
| 8.物品无碰倒、落地 |
| 4.餐前服务 | 1.迎宾流程符合行业要求 | 5 |
| 2.迎宾热情，拉椅让座动作规范 |
| 3.开餐巾服务规范 |
| 4.正确提供面包服务 |
| 5.酒水服务 | 1.酒水服务方法正确，符合服务规范 | 8 |
| 2.酒量适当、均等，符合行业标准 |
| 3.酒水无滴洒 |
| 4.啤酒开瓶无溢出 |
| 5.操作规范，服务流畅 |
| 6.上菜服务 | 1.餐具调整正确规范 | 8 |
| 2.徒手上菜、撤盘，方法正确 |
| 3.上菜位置正确，菜肴摆放正确 |
| 4.上菜顺序正确，方法得当 |
| 7.咖啡或茶服务 | 1.咖啡、茶斟倒服务符合行业要求，斟倒量一致 | 4 |
| 2.服务方法正确 |
| 8.结账服务 | 1.结账服务流程正确 | 5 |
| 2.主动征求客人意见 |
| 9.整体印象 | 1.台型整体美观 | 15 |
| 2.语言亲和，符合岗位要求 |
| 3.操作流畅，符合行业标准 |
| 4.操作卫生安全，符合防疫要求 |
| 10.突发事件处理 | 1.处理方法合理科学 | 10 |
| 2.兼顾饭店与宾客的利益 |
| 3.有一定的应变能力 |
| 4.创新、独到性 |
| 5.语言表达清晰、流畅 |